



Digitalisierung als Haupt-Trend

Das Consumer Finance-Geschäft in Europa wird in den nächsten Jahren weiter wachsen und einen hohen Preis für weiteres Wachstum zahlen, denn die Renditen kommen immer mehr unter Druck. Ferner sorgt die zunehmende Digitalisierung für einen stärker wachsenden Wettbewerb durch Online-Banken sowie branchenfremde Marktteilnehmer mit digitalen Geschäftsmodellen. Der Handlungsbedarf für die traditionelle Finanzbranche ist somit gegeben.

"Die niedrigen Zinsen werden auch in den kommenden Jahren für eine starke Nachfrage nach Konsumentenkrediten sorgen", sagt Wolfgang Hach, Partner von Roland Berger. "Allerdings stellen FinTech-Unternehmen mit ihren innovativen Geschäftsmodellen die traditionellen Banken vor große Herausforderungen." Besonders bei einfachen Produkten wie Autofinanzierungen oder Konsumentenkrediten werden daher die Margen weiter sinken. Dementsprechend erwarten mehr als zwei Drittel der Befragten (69 Prozent) in den kommenden drei Jahren eine Konsolidierung der Branche; 70 Prozent sehen eine Bedrohung ihres Geschäfts etwa durch Wettbewerber oder neue Anbieter im Online-Bereich.

Digitalisierung als Haupt-Trend

Für mehr als 90 Prozent der Studienteilnehmer stellt die Digitalisierung den wichtigsten Trend der kommenden Jahre dar. Dementsprechend gehen auch mehr als die Hälfte davon aus, dass bis 2018 die meisten ihrer Vertragsabschlüsse voll digitalisiert sein werden. Ende 2014 waren es nur 20 Prozent. Dabei erwarten die meisten eine deutliche Zunahme der reinen Online-Abschlüsse, auch wenn die persönliche

Beratung nach wie vor den Hauptkanal darstellt. Eine stärkere Digitalisierung und Automatisierung erscheint für 90 Prozent der Befragten (90 Prozent) prioritär.

Denn für die Finanzbranche wird eine kurze Zeit zwischen Kreditantrag und –zusage wettbewerbsentscheidend. "Die Kunden wollen eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung ihrer Anträge, egal, ob sie online oder persönlich mit dem Anbieter im Kontakt sind", sagt Martin Krause-Ablass, Experte für Konsumentenfinanzierung bei Roland Berger. "Hier sollten Banken aktiv werden, denn mit ihren traditionellen Geschäftsmodellen können sie diese Anforderungen nicht mehr erfüllen."

Entsprechend zeigt sich das Bild bei der Frage nach angestrebten Verbesserungen: So wollen 60 Prozent der Onlineanbieter die Zeit zwischen Antrag und Zusage verkürzen, über 80 Prozent aller Befragten planen den Einkaufsprozess (Customer Journey) über alle Vertriebskanäle zu verbessern und Daten effizienter zu nutzen. Als die drei wichtigsten strategischen Themen bis 2018 ergibt die Umfrage die Optimierung der Vertriebskanäle,

die Anpassung der Marketing und Preisstrategie und die Verbesserung der IT-Infrastruktur und der Operations.

Fünf Handlungsfelder zum Umgang mit Risiken, Chancen, Herausforderungen

Basierend auf den Umfrageergebnissen haben die Roland Berger-Experten fünf Handlungsfelder erarbeitet, auf denen Unternehmen der Finanzbranche aktiv werden sollten, um sich für die Zukunft fit zu machen. "Der erste Schritt ist, das eigene Angebot insgesamt auf den Prüfstand zu stellen", sagt Krause-Ablass. "Ziel muss dabei sein, das Risiko, Kunden an neue, innovative Wettbewerber zu verlieren, nicht nur zu minimieren, sondern sich neue Chancen zu schaffen."

Darauf aufbauend folgen dann weitere Schritte zur strategischen Transformation wie das Überarbeiten der "Customer Journey", also des Wegs, den der Kunde vom Erstkontakt bis zum Vertragsabschluss zurücklegt, der Aufbau neuer Partnerschaften oder eine optimierte Nutzung von Daten, um Wettbewerbsvorteile auszuspielen. "Egal ob traditionelle Bank oder Auto-Finanzierer, Konsumentenkredit-Spezialist oder Kreditvermittler: In den kommenden Jahren wird sich die gesamte Branche wandeln", sagt Roland Berger-Finanzexperte Hach. "Wer rechtzeitig handelt und die Veränderungen für sich nutzt, wird aus der zu erwartenden Konsolidierung gestärkt hervorgehen."

Bild: © Photocreo Bednarek / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942435/digitalisierung-als-haupt-trend/>